

《概要版》川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

1 調査実施の目的

水道・下水道について市民の皆様のご意見やご要望等を把握し、今後の事業運営に活用するため、「川崎市上下水道局市民意識調査」を実施しました。

この調査は、平成13年度から3年に一度行っており、平成22年度からは、上下水道事業の組織統合に伴い下水道事業に関する調査項目についても追加して実施しています。

2 調査の概要

調査方法：郵送によるアンケート調査

調査期間：令和元年7月30日（火）～8月23日（金）

調査対象：水道・下水道を使用されている市民3,000人を無作為抽出

回収数：1,225件（平成28年度 1,454件）

回収率：40.8%（平成28年度 48.5%）

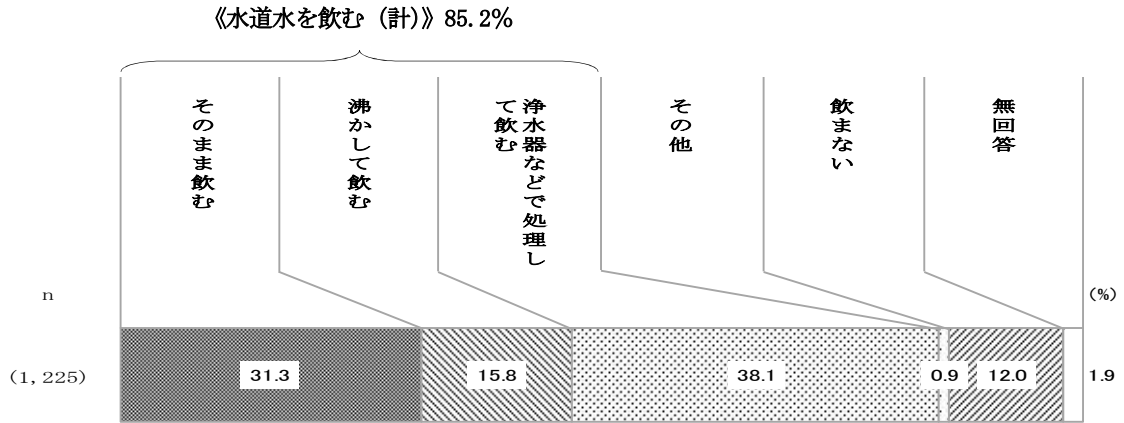
3 調査項目

- (1) 水道水について
- (2) 節水意識について
- (3) 災害時の飲料水の確保について
- (4) 下水道について
- (5) 水道料金及び下水道使用料について
- (6) 水道・下水道の広報について
- (7) 「生田の天然水 恵水」について
- (8) お客さまセンターについて
- (9) 水道・下水道に対する満足度について

4 主な調査結果

(1) 水道水の飲み方

問 あなたはふだん、どのように水道水を飲みますか。(〇は1つだけ)

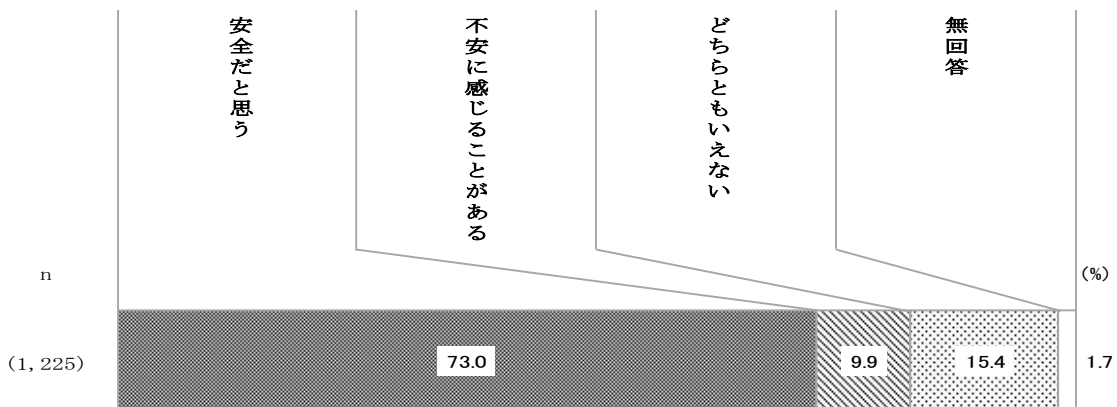


◇ 《水道水を飲む(計)》は85.2% (平成28年度調査 85.3%)

水道水の飲み方は、「浄水器などで処理して飲む」が38.1%で最も高く、「そのまま飲む」が31.3%、「沸かして飲む」が15.8%となっており、あわせると《水道水を飲む(計)》という回答の割合は85.2%となっている。一方、「飲まない」は12.0%となっている。

(2) 水道水の安全性

問 川崎市では水源から蛇口まで総合的な水質管理を徹底し、水道法で定められた51項目の水質基準を満たした水道水をお届けしていますが、水道水の安全性についてどのように感じますか。(〇は1つだけ)

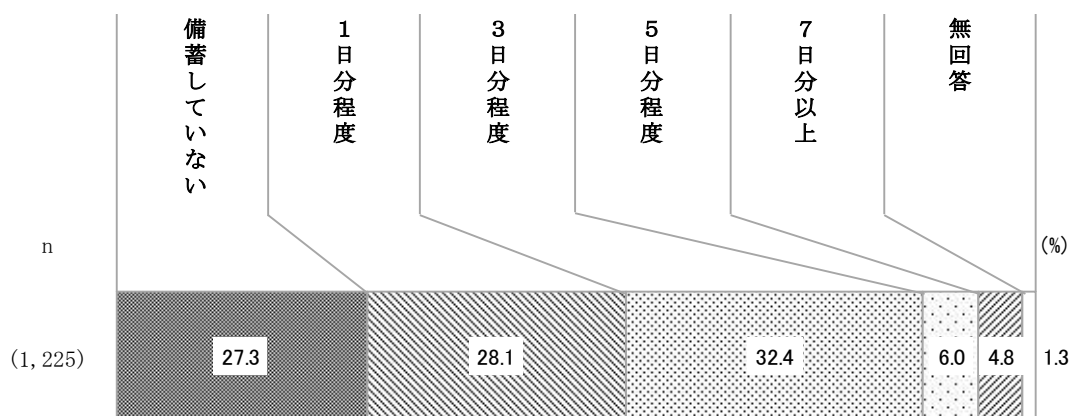


◇ 「安全だと思う」は73.0% (平成28年度調査 69.1%)

水道水の安全性について「安全だと思う」は73.0%、「不安に感じることもある」は9.9%となっている。

(3) 飲料水の備蓄量

問 あなたのご家庭では、災害時に備えて飲料水をどの程度備蓄していますか。
(○は1つだけ)

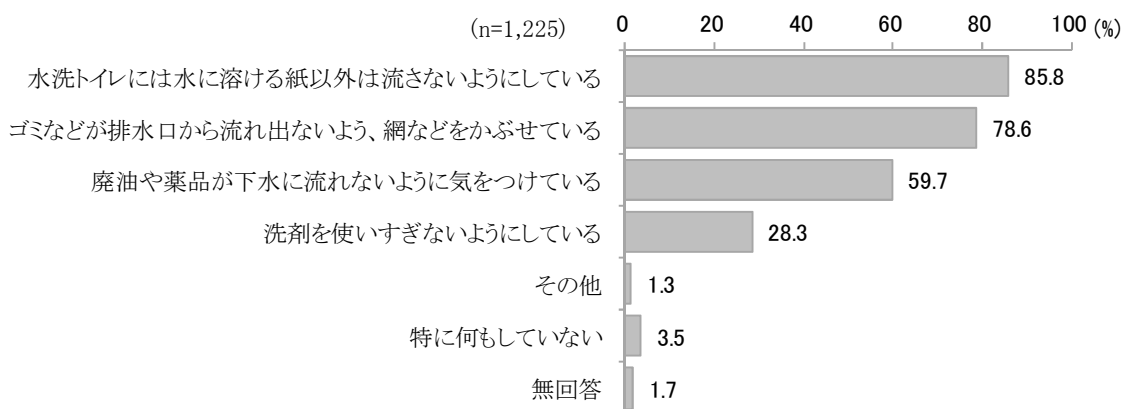


◇ 《3日分以上 (計)》が43.2% (平成28年度調査 37.4%)

家庭での飲料水の備蓄量は、「3日分以上」が43.2%となっている。一方、「備蓄していない」が27.3%となっている。

(4) 下水道使用で気をつけていること

問 あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気をつけていますか。
(○はいくつでも)



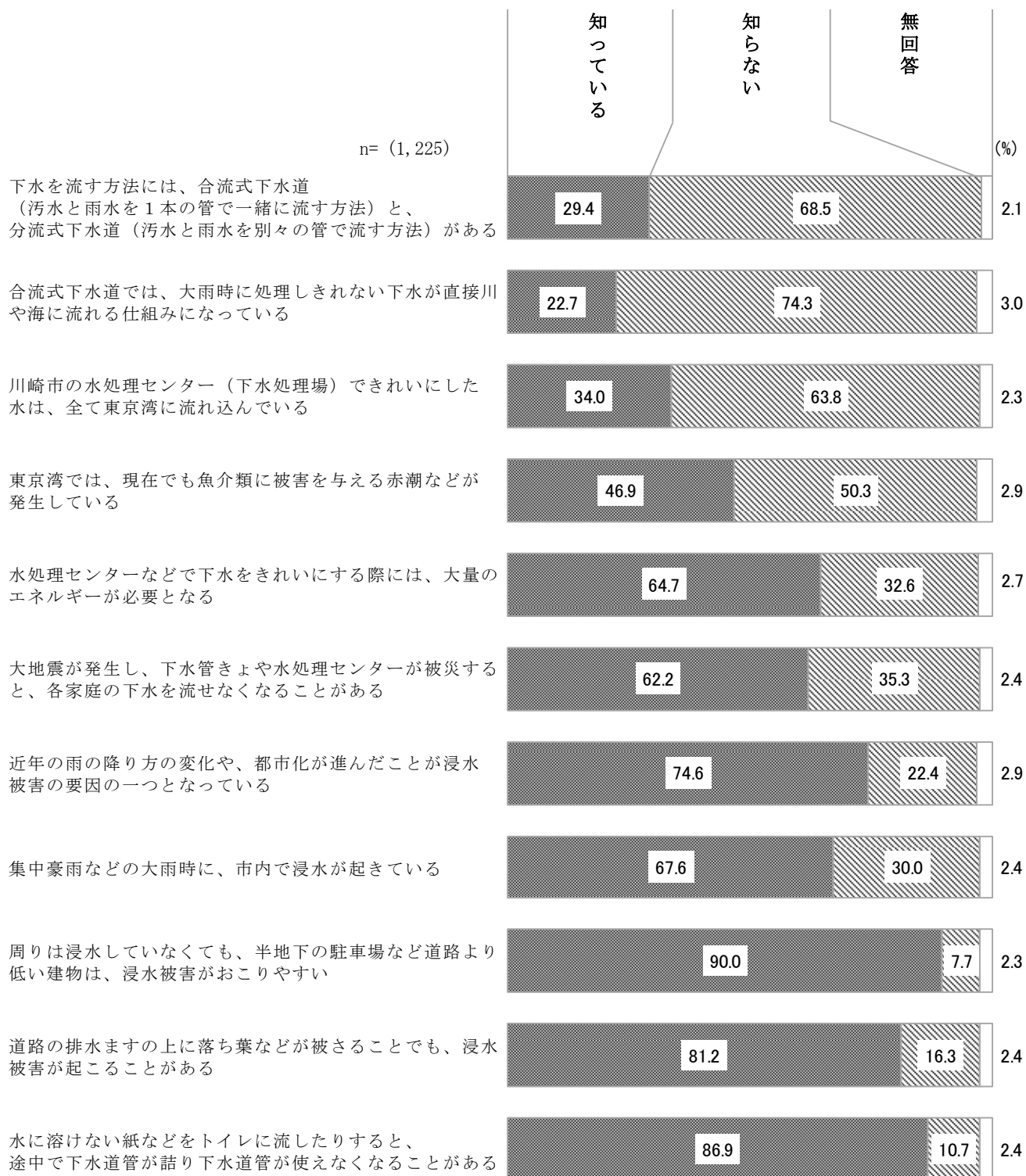
◇ 「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さない」が最も高い85.8% (平成28年度調査 81.2%)

下水道を使用するに当たって、気をつけていることは、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が85.8%で最も高く、以下、「ゴミなどが排水口から流れ出ないように、網をかぶせている」(78.6%)、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」(59.7%)、「洗剤を使いすぎないようにしている」(28.3%)となっている。

(5) 下水道の仕組み及び下水道を取り巻く環境の認知

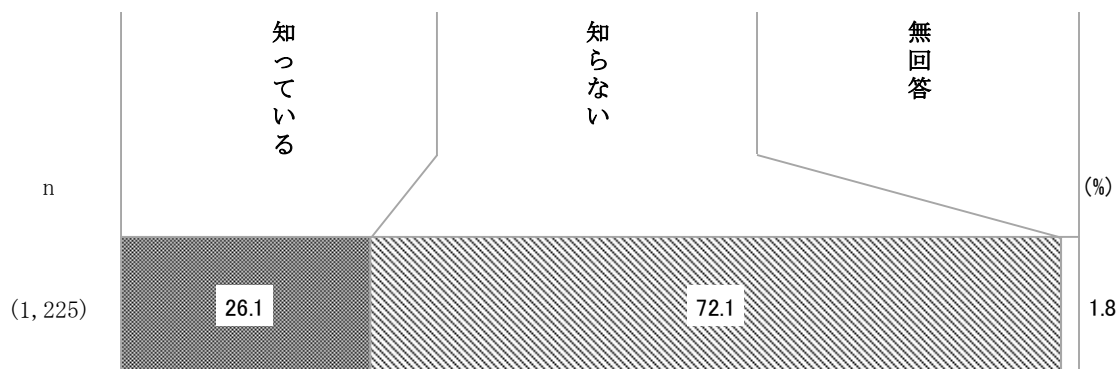
問 あなたは、次の下水道の仕組みや下水道を取り巻く環境などについてご存知ですか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。

(○は各項目に1つずつ)



(6) 水道管路と下水管きよの更新時期

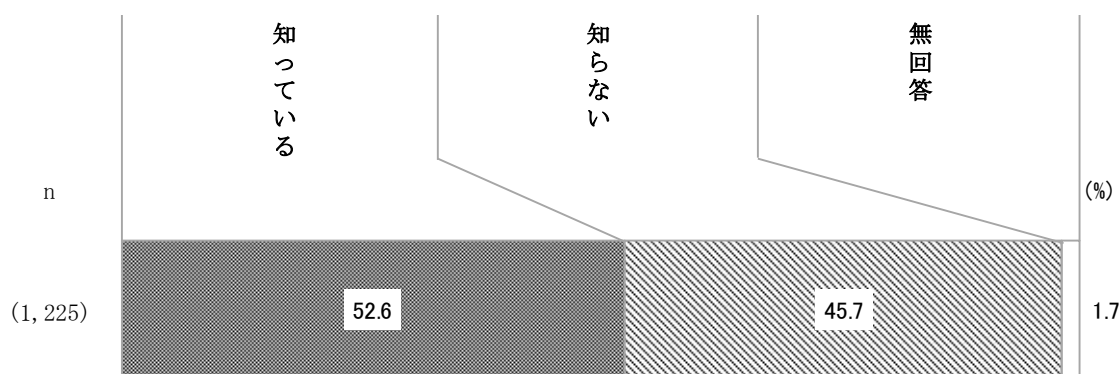
問 川崎市市内には、約2,500kmの水道管路と約3,100kmの下水管きよがありますが、その多くが更新時期を迎えていることをご存知ですか。(〇は1つだけ)



◇ 「知っている」が26.1%、「知らない」が72.1%

(7) 水道管路や下水管きよの更新の負担について

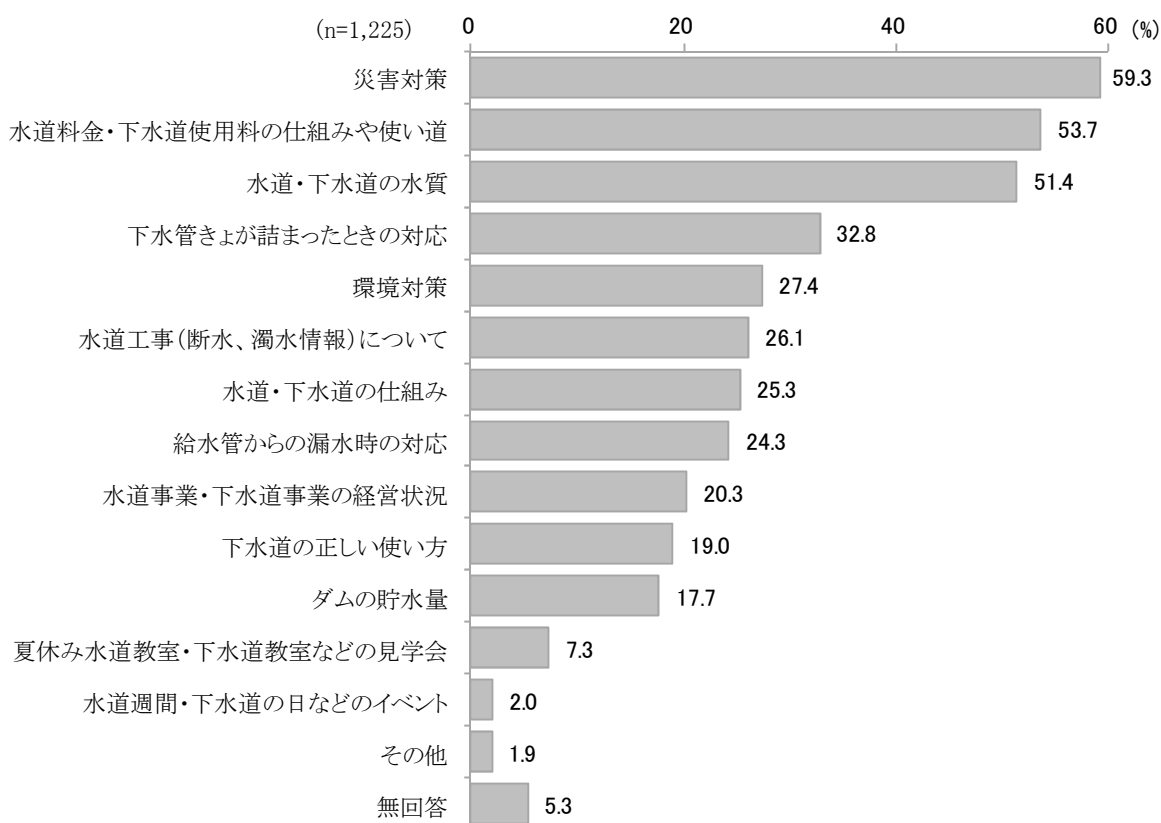
問 水道管路や下水管きよの更新は、市民の皆様から頂いている水道料金と下水道使用料で賄っていることをご存知ですか。(〇は1つだけ)



◇ 「知っている」が52.6%、「知らない」が45.7%

(8) 水道・下水道について知りたい情報

問 あなたは、川崎市の水道・下水道に関する情報について、どのようなことを知りたいですか。(〇は5つまで)



◇ 「災害対策」が59.3%で最も高い

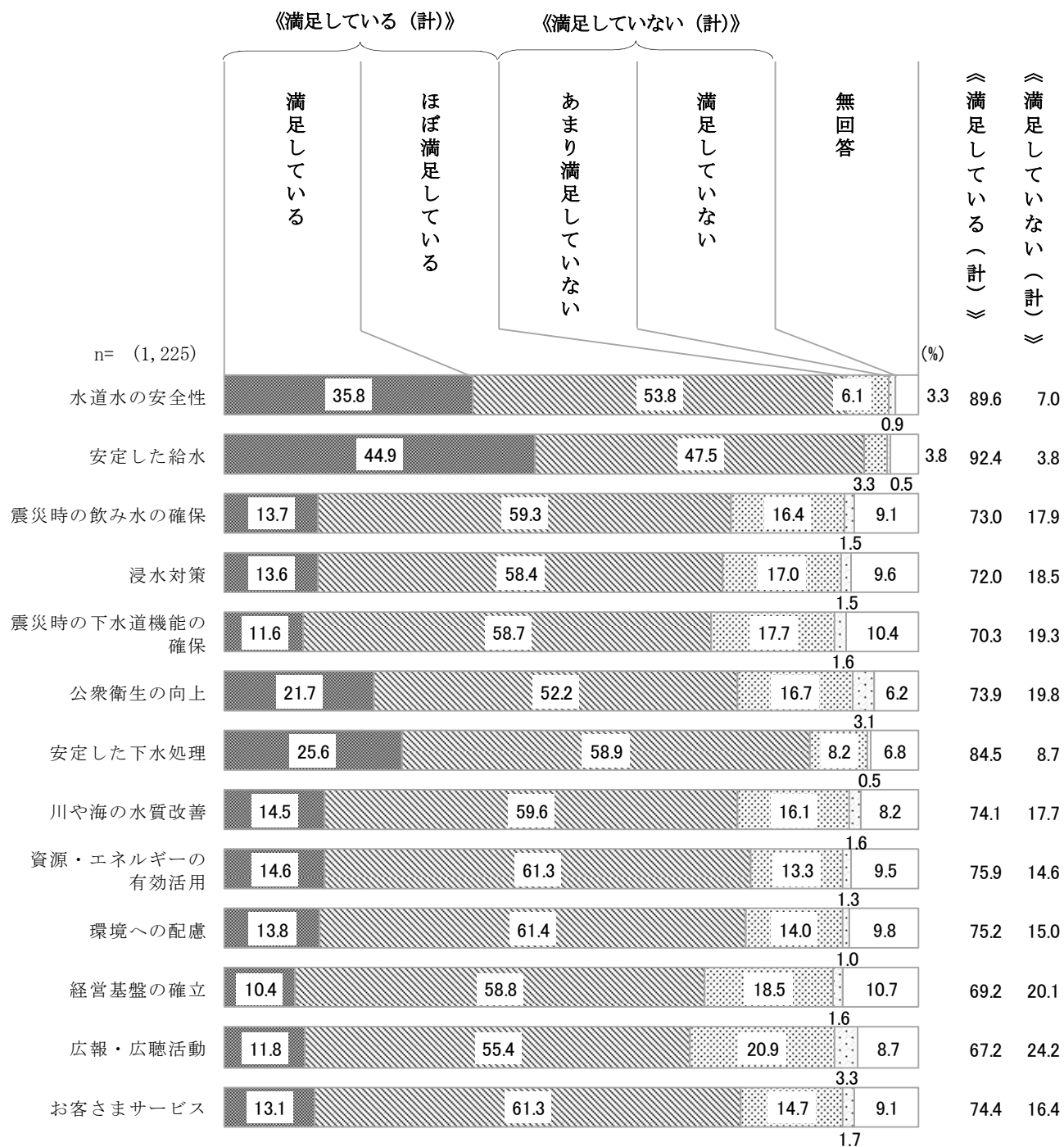
(平成28年度調査 「災害対策」が59.9%で最も高い)

水道・下水道に関して知りたい情報は、「災害対策」が59.3%で最も高く、以下、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」(53.7%)、「水道・下水道の水質」(51.4%)が5割台、「下水管きよが詰まったときの対応」(32.8%)が3割台となっている。

平成22年度の調査から1位は災害対策となっており、市民の皆様の関心が最も高い項目であることがわかる。

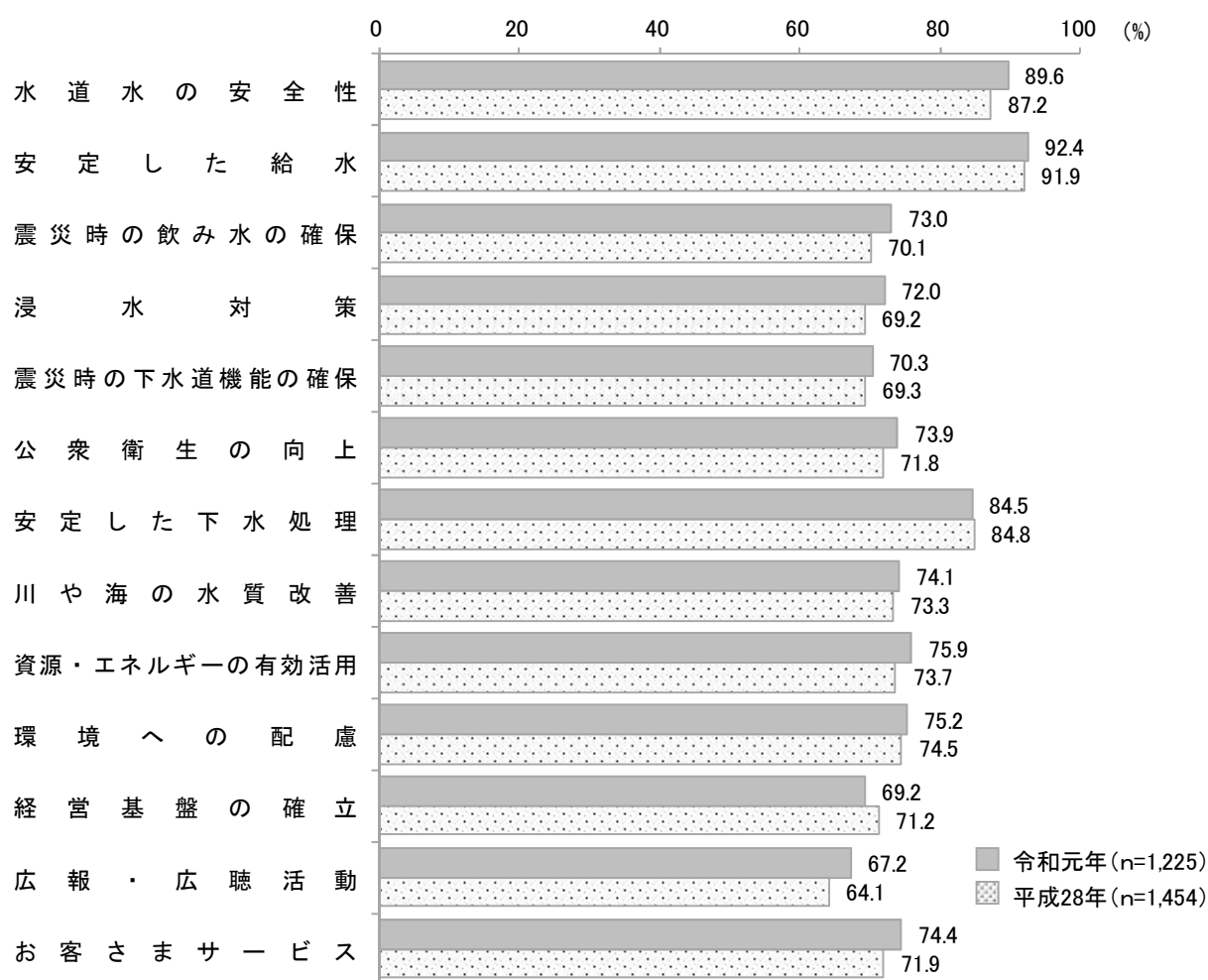
(9) 水道・下水道事業の満足度

問 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、日頃どのように感じていますか。それぞれの項目について、あてはまる番号（1～4）をお選びください。
（○は各項目に1つずつ）



◇ 《満足している (計)》は『安定した給水』(92.4%)、『水道水の安全性』(89.6%)、『安定した下水処理』(84.5%)が高い

【経年比較（《満足している（計）》平成28年度との満足度比較）】



《満足している（計）》を平成28年度調査と比較すると、「広報・広聴活動」が3.1ポイント、「震災時の飲み水の確保」が2.9ポイントそれぞれ増加している。